

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง
อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก
Factors Affecting the Efficiency of Public Services Provided by Ban Mung
Sub-district Municipality, Nern Maprang District, Phitsanulok Province

รวีวรรณ อยู่อ่อน¹ ธนัสถา โรจนตระกูล² กัมปนาท วงษ์วัฒน์พงษ์³
Rawewan Yu-on, Tanastha Rojanatrakul, Kampanart Wongwatthanaphong

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านมุง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยการคัดเลือกตัวแปรอิสระแบบ Enter method

ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.282) โดยด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 2) สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะประกอบด้วยปัจจัยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยปัจจัยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า มีปัญหาการให้บริการสาธารณะเชิงพื้นที่ ปัญหาการให้บริการสาธารณะเชิงความสัมพันธ์องค์กร และปัญหาในการให้บริการสาธารณะเชิงการมีส่วนร่วม

Received: 2023-04-06 Revised: 2023-05-15 Accepted: 2023-05-18

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Master of Public Administration Program Students, Faculty of Social Sciences and Local Development Phibunsongkhram Rajabhat University. E-mail: rawewan.u@psru.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Assistant Professor Dr. Lecturer, Maser of Public Administration Program Students Faculty of Social Sciences and Local Development Phibunsongkhram Rajabhat University. E-mail: Tanastha.r@psru.ac.th

³ รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Assistant Professor Dr. Lecturer, Maser of Public Administration Program Students Faculty of Social Sciences and Local Development Phibunsongkhram Rajabhat University. E-mail: kampanart_wk@yahoo.com

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะพบว่า การจัดการเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ การประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรกับหน่วยงานอื่น และการสร้างภาคีเครือข่าย

คำสำคัญ (Keywords) : ประสิทธิภาพ; การให้บริการสาธารณะ; เทศบาล

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the levels of public service efficiency of Ban Mung sub-district municipality, Nern Maprang district, Phitsanulok province, 2) to investigate the factors influencing the public service provision of Ban Mung sub-district Municipality, Nern Maprang district, Phitsanulok province, and 3) to examine the problems, obstacles, and strategies for improving the efficiency of public service provision of Ban Mung sub-district Municipality, Nern Maprang district, Phitsanulok province. This research is quantitative in nature and employs a survey research design. The sample group comprises 400 residents of Ban Mung Sub-district Municipality. Data collection tools include questionnaires, and statistical analysis involves frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis using the Enter method for selecting independent variables.

The research findings revealed that the overall efficiency of the public service provision by the municipality of Ban Mung sub-district, Nern Maprang district, Phitsanulok province, was at a high level. The aspect with the highest efficiency was the promotion of quality of life. Factors contributing to the efficiency of the public service provision included the consistency in service delivery, adequacy of service provision, continuity of service, timeliness of service, and progressive service provision. Among these factors, the progressive service provision had the most significant statistical impact at the 0.01 level. Identified challenges and obstacles in enhancing the efficiency of public service provision included spatial service delivery issues, organizational relationship dynamics, and community participation challenges. Strategies for improving public service efficiency were implementing comprehensive spatial management, fostering cooperation between organizations and other agencies, and establishing network communities.

Keywords: Efficiency; public service; municipality

บทนำ (Introduction)

การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นการกระจายอำนาจให้ประชาชนเข้าถึงงบประมาณทำให้การแก้ไขปัญหาตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมในชุมชนท้องถิ่น เพื่อตอบสนองปัญหาความเป็นอยู่และทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนได้เป็นอย่างดีซึ่งลำพังเพียงรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั่วประเทศ ไม่สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง และตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ได้อย่างแท้จริง ทำให้รัฐบาลหลายประเทศได้มีการเปลี่ยนแปลง

การบริหารการปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง มาเป็นการบริหาร การปกครองแบบกระจายอำนาจมากขึ้น เพื่อมุ่งหมายให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจของท้องถิ่นเป็นองค์กรหนึ่งที่มีอาณาเขตของตนเอง มีประชากรตามที่หลักเกณฑ์กำหนด มีอำนาจและมีอิสระในการปกครองตนเอง มีการบริหาร การคลังของตนโดยมีหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว จะมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองด้วยตนเอง (พินิตา ช่วงชิต, 2563)

เทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลมีความใกล้ชิดกับประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจการศึกษาความปลอดภัย โครงสร้างพื้นฐาน ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือการบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองท้องถิ่นโดยระบบเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบการปกครองตนเองในแต่ละพื้นที่ ซึ่งการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแยกกิจกรรมบริการ (Service Activates) ได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและการบริการเฉพาะด้าน การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป อันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรง ก็สามารถรับบริการได้ เช่น การก่อสร้างซ่อมแซมถนน ทางเท้า ไฟฟ้า ประปา การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ เป็นต้น และการบริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีพนักงานของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บภาษี งานการศึกษาและวัฒนธรรม งานสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการและงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่าง ๆ จะเห็นได้ว่างานดังกล่าวล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนซึ่งจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานให้บริการต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุด (โกวิทย์ พวงงามและคนอื่นๆ, 2551: 30)

การบริการสาธารณะจึงเป็นหนึ่งในภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดูแลรับผิดชอบ ดังนั้น การดำเนินการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะหากมีการบริการที่ดีเยี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพ ก็จะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นและการบริการจัดการภายในท้องถิ่นนั้น มีความเจริญก้าวหน้าและเป็นระเบียบเรียบร้อย สร้างความศรัทธาและความไว้วางใจให้แก่ประชาชนภายในท้องถิ่น และมีการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ประชาชนก็จะเข้ามามีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง จึงมีภารกิจและหน้าที่ที่ต้องจัดให้มีบริการสาธารณะพื้นฐานที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และได้รับความสะดวกสบายจากการบริการที่จะสามารถเอื้อประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด (อนงคณาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554)

เทศบาลตำบลบ้านมุง ตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัด ได้ยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม พุทธศักราช 2551 เป็นต้นมา จากข้อมูลแผนพัฒนาท้องถิ่น 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) ระบุว่าเทศบาลตำบลบ้านมุง มีอำนาจบริหารงานการปกครองครอบคลุมตำบลบ้านมุง ทั้ง 8 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 2,490 ครัวเรือน ประชากรทั้งสิ้น 6,889 คน โดยหนึ่งในหน้าที่และภารกิจของเทศบาล การให้บริการแก่ประชาชนในเขตการปกครองตามอำนาจและหน้าที่และการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง ซึ่งได้

บัญญัติอำนาจไว้ตามกฎหมายโดยการให้บริการแก่ประชาชนนั้นมีหลายด้าน เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นให้มีความเป็นอยู่ที่ดี มีความสะดวกสบายจากการได้รับบริการที่ดี เป็นธรรม เพียงพอ รวดเร็ว และมีความต่อเนื่อง ที่ผ่านมามหาวิทยาลัยตำบลบ้านม่วง พบปัญหาหลายประการที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐานซึ่งเป็นความต้องการหลัก ได้รับการแก้ไขน้อย ปัญหาภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง เช่น วัตภัย, ไฟป่า, น้ำป่าไหลหลาก ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากงบประมาณที่มีอย่างจำกัด ทำให้การช่วยเหลือมีไม่มากเท่าที่ควร ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและไม่สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างทันท่วงที เป็นต้น (เทศบาลตำบลบ้านม่วง, 2566)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการให้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านม่วงดำเนินการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านม่วง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งผลของการศึกษาจะใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลบ้านม่วง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ให้มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านม่วง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านม่วง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านม่วง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านม่วง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านม่วง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย
 - 1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา
เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านม่วง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการ

อย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก จำนวนทั้งหมด 6,889 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ที่ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของ “Taro Yamane” ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (0.05) จะได้กลุ่มตัวอย่าง คือ 400 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 8 หมู่บ้าน

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2566-กุมภาพันธ์ 2567

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชน ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพ ระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ โดยเป็นแบบปลายปิด (Close-end Questions) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก 5 ด้าน 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4. ด้านการให้บริการเพียงพอ 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) ชนิดกำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล บ้านมุง อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก 6 ด้าน 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 3. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 4. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม 5. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ชนิดกำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดให้ร่วมแสดงความคิดเห็น ปัญหา/อุปสรรค แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก โดยคำถามมีลักษณะปลายเปิด (Open-end Question)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยออกทำการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ด้วยตนเองและทำการเรียกเก็บทันที เมื่อเสร็จสิ้นการทำแบบสอบถามจนได้แบบสอบถามครบทั้ง 400 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติและผลการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพ ระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2560: 104)

ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการคัดเลือกตัวแปรอิสระแบบ Enter Method เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นข้อมูลจากแบบสอบถามแบบปลายเปิดโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์จากเนื้อหา (Content Analysis Technique)

ผลการวิจัย (Research Results)

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 137 คน มีสถานภาพสมรส จำนวน 166 คน มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 137 คน มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 202 คน มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 312 คน

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนิคมประจักษ์ จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมและรายด้าน

ลำดับ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ	ระดับปัจจัยที่ส่งผล		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.12	0.448	มาก
2.	ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	4.05	0.419	มาก
3.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.05	0.437	มาก
4.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.07	0.457	มาก
5.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.05	0.413	มาก
ภาพรวม		4.07	0.271	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนิคมประจักษ์ จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.271) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.448) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.457) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.437) ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.419) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.413) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนิคมประจักษ์ จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนิคมประจักษ์ จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมและรายด้าน

ลำดับ	การให้บริการสาธารณะ	ระดับการให้บริการ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.04	0.431	มาก
2.	ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.99	0.406	มาก
3.	ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	4.12	0.464	มาก
4.	ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.08	0.454	มาก
5.	ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	4.00	0.527	มาก
6.	ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.07	0.420	มาก
ภาพรวม		4.05	0.282	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนิคมประจักษ์ จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.282) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.464) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.454) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.420) โครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.431) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.527) และด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.406) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 สรุปผลการทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง แต่อย่างใด ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.539 และสามารถพยากรณ์ความสัมพันธ์ได้ว่า ปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก (R^2) ร้อยละ 29 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.239 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่นำมาใช้ในการพยากรณ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Beta = 0.260) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Beta = 0.227) ส่วนด้านอื่นไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

ปัญหาอุปสรรค พบว่า มีปัญหาการให้บริการสาธารณะเชิงพื้นที่ ปัญหาการให้บริการสาธารณะเชิงความสัมพันธ์องค์กร และปัญหาในการให้บริการสาธารณะเชิงการมีส่วนร่วม 2. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะพบว่า การจัดการเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ การประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรกับหน่วยงานอื่น และการสร้างภาคีเครือข่าย 3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ พบว่า ควรส่งเสริมสนับสนุนความเป็นรูปธรรมในการให้บริการสาธารณะ การสร้างความน่าเชื่อถือของการให้บริการสาธารณะ ควรส่งเสริมสนับสนุน การให้บริการอย่างเสมอภาค ควรเพิ่มและแก้ไขปัญหาการให้บริการอย่างก้าวหน้า และควรเพิ่มความเป็นรูปธรรมของการให้บริการสาธารณะควบคู่กับการตอบสนองผู้บริโภค

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของหน่วยงานนั้น ต้องเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนในด้านความยุติธรรม เท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกที่รัก มักที่ชัง เพราะหัวใจของการบริการคือประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณรุ่ง อังคนานนท์และศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2565: 575-589) ซึ่งทำควมวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการ

สาธารณสุขและคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมประชาชนต่อทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มากที่สุดคือ ด้านความเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านความต่อเนื่อง และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน เทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชนโดยจัดให้มีบริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง

ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ให้ความช่วยเหลือประชาชนในกรณีเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการเตรียมเจ้าหน้าที่ วัสดุ อุปกรณ์ไว้อย่างพร้อมพร้อม เช่น การอยู่เวรยามตลอด 24 ชั่วโมง สอดคล้องกับงานวิจัยของของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2562: 153-173) พบว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ตรวจสอบและติดตามผลการให้บริการด้วยการลงพื้นที่เยี่ยมผู้รับบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานได้ให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการทั้งก่อนให้บริการ ขณะกำลังให้บริการ และหลังรับบริการแล้วเพื่อตรวจสอบผลการให้บริการว่าบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับ อรุณรุ่ง อังคนานนท์และศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2565: 575-589) พบว่า ด้านความต่อเนื่อง ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง เช่น สาธารณูปโภค เป็นต้น การได้รับการบริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง เช่น การส่งเสริมอาชีพ สาธารณสุข เทศบาลมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีจุดรองรับประชาชนที่มาใช้บริการที่สะดวกและเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม แบบคำร้องต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานมีสถานที่กว้างขวางพร้อมทั้งมีวัสดุ อุปกรณ์แบบคำร้องต่างๆ ที่จัดเตรียมไว้สำหรับการบริการที่เพียงพอต่อความต้องการในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561) พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของการบริการ สรุปได้ดังนี้งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ คุณภาพของการให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ลดระยะเวลาการให้บริการ แจ้งผลการให้บริการทางโทรศัพท์ โอน เฟสบุ๊ค เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาใช้ในการให้บริการรวมทั้งปรับแผนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้นด้วย การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกศักดิ์ ลิขิตไพรวัลย์ (2563) พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรุณภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านตอบสนองความต้องการและการพึงพอใจ รองลงมาด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางคือประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านม่วง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปรับปรุงซ่อมแซมถนนให้สามารถใช้คมนาคมได้อย่างสะดวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในเขตที่รับผิดชอบให้อยู่ในสภาพดีด้วยการลงหินคลุก เทคอนกรีตและลาดยาง เพื่อให้ประชาชนใช้ถนนเพื่อการสัญจรได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย เช่น ขับขี่ปลอดภัย สวมหมวกนิรภัย เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับประชาชนในพื้นที่ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน เช่น กลุ่มอปพร. กลุ่มจิตอาสา และอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ส่งเสริมอาชีพให้กับสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ปีละ 1 ครั้ง เพื่อสร้างอาชีพทำให้เกิดรายได้ ลดรายจ่ายในครัวเรือนได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การฝึกอาชีพให้กับประชาชนทุกกลุ่มในสังคมเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมให้ทุกคนมีอาชีพ และสามารถสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัว

ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จัดกิจกรรมปลูกต้นไม้ร่วมกับประชาชน เช่น วันต้นไม้ประจำปีของชาติ วันสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การปลูกต้นไม้เป็นการเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้กับชุมชนและชุมชนสามารถใช้ประโยชน์จากต้นไม้ได้อย่างหลากหลาย

ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จัดรณรงค์การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ให้กับประชาชน ปีละ 1 ครั้ง เช่น ไม่ทิ้งขยะในแหล่งท่องเที่ยว ลดการใช้พลาสติกเพื่ออนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวในชุมชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ นั้น การรักษาสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาด ร่มรื่น เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสิ่งสำคัญ จึงจำเป็นต้องมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และขอความร่วมมือจากชุมชนในการพัฒนาและการอนุรักษ์ การปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยว

ซึ่งประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยกันยารัตน์ โพธิ์ทอง (2563) พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แล้ง อำเภอแม่วังก์ จังหวัดนครสวรรค์ ตามภารกิจหลัก 7 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม และประเพณีอันดีงามของชุมชน เช่น วันลอยกระทง วันสงกรานต์ เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรม และประเพณีของชุมชนนั้น ถือเป็นวันสำคัญของชุมชนที่ประชาชนทุกคนต่างเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีในชุมชน เพื่อความสนุกสนาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุกัญญา อุตานนท์ (2561: 73-95) พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุด คือ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร และปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากที่สุด

การทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนิคมบ่งพร่าง จังหวัดพิษณุโลก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุงแต่อย่างใด ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.539 และสามารถพยากรณ์ความสัมพันธ์ได้ว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนิคมบ่งพร่าง จังหวัดพิษณุโลก (R^2) ร้อยละ 29 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.239 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่นำมาใช้ในการพยากรณ์ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนิคมบ่งพร่าง จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Beta = 0.260) รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Beta = 0.227) ส่วนด้านอื่นไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนิคมบ่งพร่าง จังหวัดพิษณุโลก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าปัจจัยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเป็นปัจจัยที่จะส่งผลให้งานที่ทำนั้นมีประสิทธิภาพ ถ้ามีวัสดุ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ที่ช่วยปฏิบัติงานนั้นมีความเพียงพอ ส่วนปัจจัยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลว่าถ้าหากปฏิบัติงานมีวัสดุ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะมีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับกนกศักดิ์ ลิขิตไพรวัลย์ (2563) พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านตอบสนองความต้องการและการพึงพอใจ รองลงมาด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางคือประสิทธิภาพ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่าไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิกแตกต่างกัน

ปัญหา อุปสรรค แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนิคมบ่งพร่าง จังหวัดพิษณุโลก

ปัญหาอุปสรรค พบว่า มีปัญหาการให้บริการสาธารณะเชิงพื้นที่ ปัญหาการให้บริการสาธารณะเชิงความสัมพันธ์องค์กร และปัญหาในการให้บริการสาธารณะเชิงการมีส่วนร่วม แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ พบว่า การจัดการเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ การประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรกับหน่วยงานอื่น และการสร้างภาคีเครือข่าย ข้อเสนอแนะอื่นๆ พบว่า ควรส่งเสริมสนับสนุนความเป็นรูปธรรมในการให้บริการสาธารณะ การสร้างความน่าเชื่อถือของการให้บริการสาธารณะ ควรส่งเสริมสนับสนุนการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรเพิ่มและแก้ไขปัญหาการให้บริการอย่างก้าวหน้า และควรเพิ่มความเป็นรูปธรรมของการให้บริการสาธารณะควบคู่กับการตอบสนองผู้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับศักดิ์ณรงค์ อินทียศ (2562) พบว่า สภาพปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการสาธารณะขาดความมีวินัย ความเสียสละและความมีจิตสาธารณะ ต่อความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน ดังนั้นแนวทางการแก้ไขคือประชาชนต้องมองถึงประโยชน์ส่วนรวม มีความร่วมมือร่วมใจกัน ในการแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานภายในชุมชนให้ประสบผลสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งจะทำให้ชุมชนตำบลหนองกุกาเกิดความเข้มแข็ง พร้อมทั้งจะนำพาชุมชนสู่การเป็นเมืองชุมชนน่าอยู่และมีวิสัยทัศน์ในการแก้ไขปัญหาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ถือเป็นการพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพขององค์กรในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อันเป็นภาพลักษณ์และ ความเป็นตัวตนขององค์กร ความพร้อม ความสามารถ ความรับผิดชอบต่อตนเองและองค์กร จะเป็นแรงผลักดันให้กระทำหน้าที่ต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างสมบูรณ์ แม้จะอยู่ในท่ามกลางปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการก็ตาม

องค์ความรู้ใหม่

กระบวนการที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลบ้านมุง ได้นำเอากระบวนการการมีส่วนร่วม (Participation) โดยเปิดโอกาสให้หน่วยงานทุกภาคส่วน เช่น ภาคธุรกิจ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ตลอดจนภาครัฐอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการสาธารณะ นโยบายเป็นไปในลักษณะส่งเสริมสนับสนุนซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยการดำเนินกลยุทธ์ 4 ด้าน คือ

1. การรักษาผลประโยชน์ เป็นการรักษาประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาร่วมกัน
2. การดำเนินงาน เป็นการร่วมกันในการสร้างประโยชน์การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ
3. การตัดสินใจ เป็นการร่วมกันในการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ โครงการ การกำหนดวิธีการในการทำงาน
4. การติดตามและประเมินผล เป็นการร่วมกันประเมินผลการพัฒนานั้น ๆ ว่าบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านมุง อำเภอนิคมบ่งพร่าง จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรดำเนินการขยายเขตท่อจ่ายระบบน้ำประปา และระบบน้ำประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านทุกครัวเรือน เพื่อให้ประชาชนได้ใช้น้ำสำหรับการอุปโภคและบริโภคอย่างทั่วถึง
 - 1.2 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและระงับสาธารณภัย เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย และการบรรเทาสาธารณภัย ให้เพียงพอและพร้อมใช้งานตลอดเวลา จัดหาอาสาสมัครป้องกันและระงับอัคคีภัย การอบรมให้ความรู้ตัวแทนชุมชนและชักชวนในการเกิดเหตุอัคคีภัยในชุมชน ประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งภัยแก่ประชาชน สร้างการมีส่วนร่วมในการดูแลการป้องกันและระงับอัคคีภัย
 - 1.3 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ควรมีการอบรมเด็กและเยาวชน เพื่อสร้างแกนนำในด้านต่างๆ เช่น ด้านการต่อต้านยาเสพติด ด้านการดูแลสาธารณสุขสมบัติของชุมชน เพื่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน
 - 1.4 ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรดำเนินการจัดการเรื่องขยะเป็นวาระของชุมชนด้วยการอบรมให้ความรู้ สร้างจิตสำนึกในการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพด้วยกิจกรรมต่าง ๆ เช่น โครงการขยะเปียก โครงการขยะลดโลกร้อน และโครงการอาสาสมัครรักษาดูแลโลก
 - 1.5 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ควรจัดให้มีการอบรมให้แก่ผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร และกิจการโรงแรมที่พัก เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและจิตสำนึก ในการเป็นผู้ประกอบการที่ดีสำหรับการให้บริการ
 - 1.6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับวันสำคัญของชาติ เช่น วันพ่อ วันแม่ วันปิยมหาราช วันจักรี เป็นต้น เพื่อสร้างจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นชาติและเอกลักษณ์ไทย แก่เด็ก เยาวชน และประชาชนในท้องถิ่น
2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรศึกษาการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลบ้านม่วง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก
 - 2.2 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาศักยภาพการให้บริการสาธารณะเชิงความสัมพันธ์องค์กรในเขตพื้นที่ตำบลบ้านม่วง อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก
 - 2.3 ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพกับการทำวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อเป็นการเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งเป็นผู้รับประโยชน์โดยตรงจากการให้บริการสาธารณะ เพราะจะทำให้ทราบถึงประเด็นที่ลึกซึ้งมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กนกศักดิ์ ลิขิตไพโรวัลย์. (2563). **คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- กันยารัตน์ โพธิ์ทอง. (2563). **การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เลย์ อำเภอแม่वंก จังหวัดนครสวรรค์**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

- โกวิทย์ พวงงามและคณะ. (2551). การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มีสเตอร์ก็อบบี้.
- จารุกัญญา อุตานนท์. (2561, กรกฎาคม-ธันวาคม). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. 20(1): 73-95.
- ซัดชัย รัตนะพันธ์และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- เทศบาลตำบลบ้านม่วง. (2566). แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2566 – 2570. ครั้งที่ 1. พิษณุโลก: งานแผนและงบประมาณ.
- พินดา ช่วงชิด. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. วิทยาลัยการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542 พฤศจิกายน 17). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก.
- สุธรรม หนาวศักดิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560. ว.อินทนิลทักษิณสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ. 14(2): 153-173.
- ศักดิ์ณรงค์ อินทียศ. (2562). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงลา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. วิทยาลัยการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อรุณรุ่ง อังคนานนท์ และศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี. (2565, เมษายน-กรกฎาคม). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการสาธารณะและคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. (3): 575 -589.
- Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale, in Attitude Theory and Measurement. P.90-95. New York: Wiley & Son.